Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. oktober 2019 blev i sag nr. 93712:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 21/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Jeg har desværre haft 2 indbrud i 2018, de første efter […] år i samme bolig. Jeg har været uenig med selskabets vurderinger, og påtalt dette. Den 14. april i år, skal jeg på [tur] med [mit barn], ved […], og opdager jeg mangler min vandtætte vandrestøvler. Jeg havde desværre ikke opdaget det før. Jeg efteranmelder dette til GF Forsikring, der afviser det som ikke værende, TYVETÆKKELIGE. Jeg fik også stjålet Japanske Kokkeknive, rygsæk, og en gammel X-boks 360 spillemaskine Osv. Jeg kan jo ikke anmelde manglen, før jeg opdager den, men GF er jo af en anden opfattelse.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil gerne med Jeres hjælp, få anerkendt tyveriet, og få afgjort, hvor sent, man kan efteranmelde stjålet indbo."

Selskabet har i brev af 21/5 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Indledningsvis skal vi bekræfte, at [klageren] har tegnet Familiens Basisforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 35-2 er gældende.
>
> Klagen vedrører selskabets afvisning af vores kundes efteranmeldelse af bortkomne vandrestøvler. Ifølge vores kunde er de 6-8 årige vandrestøvler bortkommet i forbindelse med et indbrudstyveri af den 23. november 2018.

2. 93712

Den 24. november 2018 modtager selskabet kundens oprindelige digitale anmeldelse (bilag 1), hvor kunden anmelder tyveri af xbox, Ronson ligther, rygsæk, og japanske kokkeknive. Den 27. november 2018 modtager vi på ny en digital anmeldelse, hvor vores kunde efteranmelder tyveri af unavngivne ure samt et Omega Seamaster ur.

Selskabets rekvirerer taksator og den 10. december 2018 udbetales erstatning i alt 15.880 kr.

Først den 14. april d.å. modtager vi kundens efteranmeldelse af et par vandtætte Harkila vandrestøvler købt for ca. 6 – 8 år siden hos [butik 1]. Ifølge kunden skulle støvlerne være stjålet i forbindelse med tyveriet den 23. november 2018. Kunden oplyser i øvrigt, at han har sendt materialet til Forbrugerombudsmanden.

Ved mail af 25. april (Bilag 2) d.å. har selskabet afvist kundens efteranmeldelse, idet der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvornår og hvordan de efteranmeldte vandrestøvler er bortkommet, at selskabet ikke har været i stand til at imødekomme kundens krav herfor.

Selskabet har i den anledning lagt vægt på, at:

- Der går næste 5 måneder fra gerningstidspunktet til der indgives efteranmeldelse af vandrestøvler, hvorfor vandrestøvlerne kan være bortkommet på anden vis
- Kunden allerede den 27. november 2018 indgav en efteranmeldelse til hans oprindelige anmeldelse
- 6–8 årige vandrestøvler ikke er tyvetækkelige, hvorfor det ikke er sandsynligt, at støvlerne er stjålet ved indbrudstyveriet den 23. november 2018
- Vores kunde ikke er i besiddelse af dokumentation for disse støvler

Den 30. april fremsender kunden 9 kendelser fra ankenævnet, som kunden finder er relevante i relation til hans efteranmeldte krav for bortkomne vandrestøvler. Selskabet besvarer kundens mail samme dag med en kort opsummering af kendelserne. Selskabet finder ikke, at kendelserne har relevans for sagens vurdering, og spørger om kunden agter at klage sagen til Ankenævnet for Forsikring, eller han afventer at høre fra Forbrugerombudsmanden. Til dette oplyser kunde ved mail af samme dag, at 'Som skrevet før, syntes jeg det altid er værd at lytte til dygtige, uvildige og moralsk uangribelige mennesker. Det er gået rimeligt i mange år.'

For en fyldestgørende klagebesvarelse, bliver selskabets nødt til at redegøre for kundes øvrige klager i sagen, idet kunden udover selskabets afvisning af bortkomne vandrestøvler, har klaget over selskabets:

- Skønsmæssige erstatning for 5. stk. Japanske kokkeknive – krav 12.000 kr.
- Skønsmæssige erstatning for ældre Omega Seamaster – krav 25.000 kr.
- Selskabets fastholdelse af selvrisikoopkrævninger for indbo- og bygningsskaderne i forbindelse med indbrudstyveriet

Ang. kokkeknive
Vores kunden har ikke været i stand til at fremvise nogen form for dokumentation for de anmeldte kokkeknive, men har indsendt et foto af en kokkekniv taget med et Samsung kamera den 5. december 2018 (bilag 3). Ifølge kunden er der tale om et foto af en kokkekniv, som ikke blev stjålet i forbindelse med indbrudstyveriet den 23. november 2018.

Selskabet stiller sig uforstående over for, at:

- Kunden kun har taget et foto af én kokkekniv, når han skulle have været i besiddelse af hele 6 dyre Japanske kokkeknive
- Gerningsmanden ikke har stjålet samtlige kokkeknive

Selskabet fastholder udbetaling af den skønsmæssig erstatning på i alt 5.000 kr. for tyveri af udokumenterede kokkeknive. Selskabet skal i den anledning henlede Nævnets opmærksomhed på, at Tojiro kokkeknive (1-63 lag) forhandles hos [butik 2] med priser fra ca. 500 kr. til ca. 2.250 kr. pr. kniv. Henset til kundens manglende dokumentation samt selskabets øvrige anbringender finder selskabet, at den skønsmæssige erstatning er yderst rimelig.

Ang. Omega Seamaster
Den 27. november 2018 modtager selskabet på ny en digital anmeldelse, hvor vores kunde efteranmelder tyveri af ure heriblandt et Omega Seamaster fra 18. september 1974. Ifølge anmeldelsen kræver kunden 25.000 kr., som ifølge anmeldelsen udgør urets nypris. Ved mail af 3. december 2018 indsender kunden et foto af uret taget med et Samsung kamera den 30. september 2018 (bilag 4).

Idet kunden i øvrigt ikke er i besiddelse af dokumentation for urets ægthed, fastsætter selskabets taksator en skønsmæssig erstatning for uret svarende til brugtprisen for et tilsvarende model/type ur via Chrono24.dk.

Som dokumentation for urets ægthed fremsender kunden et bilag fra [butik 3], hvoraf det fremgår, at der er tale om et Omega herre ur. Det fremgår af dette bilag, at kronen er itu, uret går ikke, og har ikke gjort det de sidste 20 år (bilag 5). Selskabets taksator kontakter den pågældende urmager, som oplyser en reparationspris på ca. 8.000 kr. Urmageren oplyser endvidere, at kunden ikke ville betale reparationsprisen, hvorfor urmageren ikke har repareret uret.

For en revurdering af urets værdi retter taksator henvendelse til Urmager […], som oplyser, at værdien af uret med skaden maks. udgør 1.000 kr. (bilag 6). Henset til de nye oplysninger om urets stand samt udtalelse fra Urmager […] fastholder selskabet den allerede udbetalte skønsmæssige erstatning for uret af 4.600 kr.

Ang. klage over opkrævning af 2 x selvrisiko
Ved mail af 3. april d.å. modtager selskabet på ny en klage fra vores kunde, idet han undrer sig over, at der er opkrævet dobbelt selvrisiko i forbindelse med indbrudstyveriet.

Ved mails af 9. og 12. april d.å. redegør selskabet for vores opkrævninger af selvrisici i forbindelse med indbrudstyveriet, hvor der er anlagt skader og udbetalt erstatning på kundens indbo- og bygningspolice(r). Der er tale om 2 uafhængige policer / aftaler, hvor der for hver police gælder en individuel selvrisiko.

Selskabet fastholder de i sagen udbetalte skønsmæssige erstatninger for udokumenterede kokkeknive, Omega Seamaster ur samt opkrævninger af selvrisici og slutteligt afvisning af bortkomne vandrestøvler.

Skulle Ankenævnet modsætningsvis komme frem til, at kunden har sandsynliggjort, at de 6 - 8 årige vandrestøvler er bortkommet i forbindelse med indbrudstyveriet den 23. november 2018, er det selskabets opfattelse, at kunden ikke er berettiget til yderligere erstatning, idet kunden er

blevet overkompenseret for tyveri af Omega Seamaster ur. Det er således selskabets opfattelse, at vores kunde har tilbageholdt oplysninger om urets stand, hvilket giver sig til udtryk ved, at kunden fremsætter krav om nypris for et i forvejen beskadiget Omega ur, og først da selskabet opgør erstatningen skønsmæssigt, henset til manglende dokumentation for urets ægthed, fremsender kunden dokumentation fra [butik 3], hvoraf det fremgår, at uret er beskadiget. Derudover finder vi, at den forventede levetid for et par vandrestøvler mellem 6 – 8 år må anses for opbrugt."

Klageren har i brev af 3/6 2019 og 8/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende Vandrestøvlerne, opretholder jeg mit krav om erstatning, og meget gerne Ankenævnets vurdering af en tidshorisont, for efteranmeldelse af tyveri. Vedrørende 2 gange selvrisiko for, hvert indbrud, opretholder jeg også krav om tilbagebetaling af, 50% af de tilbageholdte selvrisikobeløb. Ud fra præmissen 1 skade= 1 selvrisiko. Der henvises til forsikringsbetingelserne: 'Hærværk i forbindelse med indbrud dækkes.'

De nye ubrugte Japanske knive, ligger/lå i originale æsker, de var, af mig tænkt som et samlerobjekt, 63 lag stål, med forskellige flotte skafter. Den fotograferede kniv, er den jeg bruger i min hverdag, og det medsendte billed, var ment som hjælp til taxatoren.
…
Det er mig ikke muligt, at overbevise selskabet, om de faktiske forhold omkring indbruddet. Der er ikke gehør for, at når det er gaver jeg har modtaget, har jeg ikke kvitteringer eller certifikater. Der tillægges ikke som ved normale omstændigheder, andre beviser end skriftlige. Det er ikke sådan, der ønskes udtalelser fra giveren, hvis det var muligt. Der henvises til, at når det er dyre ting, at det så nok er kopier, en lidt underlig fremgangsmåde, i forhold til domstole, der jo sætter vidneudsagn højt, men ikke hos GF.

Tvisten mellem tømmermester […], hvor han påstod ikke at have sagt hver der kunne høres på optagelsen, blev løst ved, at han tilfældigvis stod under et nyopsat overvågningskamera, så det var lidt svært at modbevise for GF. Som det fremgår af bilagene, har jeg ikke samlet på kvitteringer, og som regel smidt dem ud, efter garantiens udløb.

I forhold til Tojiro-knivene er der jo ikke 1 - eller flere års garanti, det er jo en tillidssag mellem køber og leverandør. Jeg kan oplyse, at jeg stadig har mine knive fra min […] 1961-1965, som holder endnu.

Mit Omega Seamaster, fik jeg som gave, for godt arbejde, af min daværende chef […] i ca. 1974-1977, og jeg går ud fra kvitteringen er afleveret hos revisionen. I dag er han sikkert en […] på omkring […], det ville være helt urimeligt, at indkalde ham til et møde, grundet et forsikringsselskab der har en, i mine øjne, dårlig moral. Jeg havde ikke haft mit ur på i ca. 20 år, grundet det ikke egnede sig til […], hvilket var min hobby i mere end 20 år, jeg købte i øvrigt et nyt dykkerur hos samme urmager, og efterspurgte en vurdering/pris for renovering af det noget mindre ur. Det er så blevet tolket af GF, som uret var ubrugbart, der er eller ret normalt at renoverer gamle ting, især med affektionsværdi.

Min anke over selvrisiko ved indbrud er 1 indbrud = 1 selvrisiko, og ikke som GF opkræver/fratrækker 2 gange for hver skade/ indbrud. Det er jo hærværk i forbindelse med indbrud, når der bliver brækket 1 vindue op, som beskrevet i forsikringsbetingelserne. "

5. 93712

I breve af 18/7 2019 og 19/7 2019 er parterne kommet med yderligere bemærkninger, som er blevet forelagt for nævnet. Nævnet har også fået forelagt bilag fra sagen, herunder policer og skadeanmeldelser.

Af klagerens mail af 14/4 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Jeg har som oplyst sendt materialet til Forbrugerombudsmanden, så jeg må afvente udfaldet.
>
> Jeg har i dag søndag den 14,04,2019 opdaget, at jeg også fik stjålet mine vandtætte vandrestøvler, ved indbruddet den 23,11,2018, ærgerligt, da jeg skal på […] ved […].
>
> Det er et par Harkila, olivengrønne med langt skaft, størrelse […]. Købt hos [butik] for ca. 6-8 år siden, for ca 2.600,00 kr. Der er ingen faktura, eller fotos, så vi skal vel nok igennem den samme sang som sidste gang.
>
> Hvis det ikke er det rigtige sted at anmelde det, får jeg vel besked."

Af indboforsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**4.7 Tyveri.**
> Tyveri dækkes efter bestemmelserne i dækningsskemaet.
>
> **INDBRUDSTYVERI**
> A Tyveribegreber/ steder
> 1. Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.
> 2. Tricktyveri, hvor én eller flere ukendte gerningsmænd får adgang til forsikringsstedet under falsk dække, og stjæler eller narrer ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med maksimalt 33.200 kr. (basisår 2014).
>
> …
> **4.9 Hærværk.**
> 4.9.1 Der er tale om hærværk, hvis en skade er forvoldt med vilje og i ond hensigt.
>
> **4.9.2 Forsikringen dækker:**
> 4.9.2.1 Hærværk på forsikrede genstande, der befinder sig i og ved helårsboligen (forsikringsstedet). Hærværk i forbindelse med tyveri eller tyveriforsøg af cykler dækkes uanset stedet. Om dækningen under flytning se endvidere punkt 4.9.3.2.
> …
> **26. Selvrisiko**
> Det vil af policen fremgå, om forsikringen er tegnet med generel selvrisiko. Opmærksomheden henledes på, at der gælder særlig selvrisiko i visse tilfælde, som fremgår af forsikringsbetingelserne, jf. punkt 8.3.1, 8.3.2, 8.4.11, 9, 10.2.1.3, 10.2.2.8, 14.7.1, 15.7.1, 16.6.2.1, 16.6.2.2."

Af bygningsforsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**Selvrisiko***

22. Selvrisiko*
22.1 Det vil af policen fremgå, om der er generel selvrisiko* eller ej.

22.2 Ved retshjælpsskader vil der være selvrisiko* jf. forsikringsbetingelserne for retshjælp. Der er ikke selvrisiko*, hvis de økonomiske betingelser for at få fri proces er opfyldt.

22.3 For udvidet råd, gælder særskilt selvrisiko*, jf. afsnit om erstatningsopgørelse i betingelserne.

22.4 Sammen med eventuel opkrævet selvrisiko* beregnes et opkrævnings- og administrationsgebyr."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/11 2018, at der dagen forinden havde været indbrud i hans hjem, at et vindue var blevet ødelagt, og at han blandt andet havde fået stjålet sin Xbox 360, Ronson lighter, Rygsæk og 5 stk. Tojiro kokkeknive. Den 27/11 2018 efteranmeldte klageren, at han blandt andet havde fået stjålet et Omega Seamaster ur. Den 14/4 2019 efteranmeldte han, at han havde fået stjålet et par vandrestøvler.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Skønsmæssig erstatning

Klageren har anført, at kokkeknivene var af 63 lag stål med forskellige skafter, og at han fik sit Omega Seamaster ur i gave.

Selskabet fastholder de i sagen udbetalte skønsmæssige erstatninger. Selskabet har oplyst, at der er blevet udbetalt erstatning på i alt 15.580 kr., herunder skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for 5 stk. Tojiro kokkeknive og skønsmæssig erstatning på 4.600 kr. for Omega Seamaster uret.

Nævnet finder ikke anledning til at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt, og nævnet finder ikke anledning til at tilsidesætte de skøn – herunder for Tojiro kokkeknivene og Omega Seamaster uret – som selskabet har foretaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering eller garantibevis på Tojiro kokkeknivene eller Omega Seamaster uret. Nævnet har også lagt vægt på urets alder, at uret var gået i stykker, og at en urmager havde vurderet uret til 1.000 kr.

Afslag på erstatning for efteranmeldt tyveri af vandrestøvler

Klageren ønsker at få anerkendt tyveriet af sine vandrestøvler og dermed få afgjort hvor sent, man kan efteranmelde stjålet indbo.

Selskabet har afvist dækning af vandrestøvlerne, idet der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvornår og hvordan de efteranmeldte vandrestøvler er bortkommet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed med hensyn til, hvornår og hvorledes vandrestøvlerne er forsvundet, at klageren ikke har bevist, at vandrestøvlerne er blevet stjålet ved det anmeldte indbrudstyveri. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren først anmeldte tyveriet af vandrestøvlerne den 14/4 2019, hvilket er næsten 5 måneder efter det anmeldte indbrudstyveri. Nævnet har også lagt vægt på, at vandrestøvlerne er 6-8 år gamle, og at der derfor ikke er tale om en tyvetækkelig genstand.

Opkrævning af 2 gange selvrisiko

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet 2 gange selvrisiko i forbindelse med det anmeldte indbrud.

8. 93712

Selskabet har opkrævet én selvrisiko på 1.192 kr. efter indboforsikringen og én selvrisiko på 1.779 kr. efter bygningsforsikringen. Selskabet har anført, at der er tale om 2 uafhængige og forskellige policer/aftaler, og at der for hver police gælder en individuel selvrisiko.

Nævnet bemærker, at indboforsikringen ikke dækker skaden på klagerens vindue, idet vinduet ikke er en del af klagerens indbo.

På den baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet én selvrisiko efter indboforsikringen og én selvrisiko efter bygningsforsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der gælder en særskilt selvrisiko ved begge forsikringer, og at det anmeldte indbrudstyveri har medført både indboskade og bygningsskade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
Formand